

2 ÉVALUER COMMENT LE CENTRE SOCIAL EST PERÇU PAR LES HABITANTS ? EXEMPLE DE QUESTIONS À POSER.

Pour mobiliser davantage d'habitants, vous pouvez demander à ceux que vous côtoyez, ce qu'ils pensent et perçoivent de vos activités. Voici des exemples de questions qui peuvent être utilisés lors de l'évaluation du « Projet Social ».

- Quand on dit [**Nom du Centre Social**] quels sont les images, les mots qui vous viennent à l'idée aujourd'hui ?
- Est-ce que vous auriez utilisé les mêmes images, ou mots avant votre entrée et votre prise de contact ?
- Si votre perception a changé, à partir de quand avez-vous vu le centre « autrement » et qu'est-ce qui a induit ce changement ?
- Que pensez-vous des offres gratuites ?
- Que pensez-vous des offres payantes ?
- Est-ce que pour vous le centre social « est là en cas de problème » ?
 - Oui
 - Non.....
 - Expliquez.....
- Les heures d'ouverture vous conviennent-elles ?
 - Oui
 - Non.....
 - Que souhaiteriez-vous ?.....
- Les heures des activités vous conviennent-elles ?
 - Oui
 - Non.....
 - Que souhaiteriez-vous ?.....
- Seriez-vous venu plus facilement si quelqu'un était venu sonner à votre porte pour vous inviter à venir au centre ?
 - Oui
 - Non.....
 - Commentaires



Participation des Habitants

H4

Petit guide à l'attention des personnes chargées de l'accueil dans le centre social

1 LA FONCTION DE L'ACCUEILLANT

Accueillir et faire connaissance, c'est s'intéresser au parcours des personnes qui arrivent jusqu'au centre social. La démarche de questionnaire qui suit ne doit pas être utilisée comme un questionnaire d'enquête, mais comme un guide de questions qui vous permettra de réfléchir au processus d'accueil que vous souhaitez mettre en place dans votre centre.

Il faut savoir que d'une manière générale les personnes aiment à donner plus qu'à recevoir et qu'elles seront ravies que l'accueillant les positionnent comme des personnes dignes d'intérêt pour tout ce qu'elles peuvent donner au Centre Social...

Il est important de prendre conscience que le Centre Social n'est pas un simple lieu d'activités ; L'accueillant y est « un conseiller d'orientation », il est là pour aider l'habitant à trouver une place, à faire évoluer celle-ci... Il est important d'expliquer aux primo-arrivants que le Centre Social est une sorte de laboratoire d'idées, auquel chacun peut contribuer.

On peut être Membre Participant du centre social en ayant plusieurs degrés d'implication.

Des questions à poser lors des premiers contacts :

Exemples de questions à poser	Intention de la question	Pour aller plus loin..
Bonjour, que souhaitez-vous...?	Chercher à mieux connaître les influences personnelles et sociales de la personne pour lui proposer, non pas une réponse simple à sa question, mais un choix ouvert qui l'amène à offrir et prendre une place au sein du centre.	On peut présenter lors de ce premier échange toutes les fonctions que peuvent occuper les habitants : du simple participant au président de l'association en passant par le membre d'une commission, celui qui donne un coup de main de temps en temps, etc.. Que sommes-nous en mesure de donner, de recevoir et de rendre ?
Comment avez-vous eu connaissance du centre social ?	Repérer quel a été le déclencheur de la visite au Centre Social.	Si la personne est venue par elle-même à la suite de la lecture de la presse ou d'un tract , c'est le moment d'évaluer l'impact des systèmes de communication du Centre ! Si quelqu'un l'a encouragée , c'est le moment d'identifier vos bénévoles relais ou les facteurs qui encouragent quelqu'un à entrer au Centre la première fois. Si la personne a été sollicitée pour rendre un service , c'est le moment d'identifier vos bénévoles relais et l'offre de service de cette personne est à noter pour mémoire : évaluer avec elle pour quoi, et quand elle peut être disponible pour le Centre.
Vous pouvez ouvrir un cahier « ressources , où seront notés ces éléments avec les coordonnées de la personne et qui permettront de procéder à l'évaluation de la fonction accueil de votre centre.		

Au fil de l'échange oral et selon les expressions de la personne accueillie, on peut cerner les finalités de sa participation aux activités du centre. Cela permet de mieux orienter, conseiller et veiller à ce que la personne accueillie puisse s'épanouir au sein de la structure en recherchant la sollicitation des 4 mobiles. Des exemples d'expressions reliées aux 4 mobiles.

Question	En venant au centre avez-vous une demande précise ou souhaitez vous avoir des renseignements ?	
Mobile	La liberté, la créativité	L'intérêt pour autrui, l'aimance
Expression des personnes	Je ne veux pas de contrainte, je viens si je veux quand je veux. Je me passionne pour telle activité. Ce que le centre représente pour moi : J'aimerais que le centre social soit un lieu où je trouve des activités pour m'occuper, me détendre, exercer mes passions.	J'aime aider les autres à trouver leur place. J'ai le désir d'être reconnu au milieu des autres, me faire un réseau d'amis, ne pas me sentir seul, faire partie d'un groupe. Ce que le centre représente pour moi : J'aimerais que le centre social soit un lieu, où je pourrais donner un coup de main de temps à autre, un lieu où j'ai envie de m'investir pour y animer des rencontres ou activités.
Mobile	L'intérêt pour soi	L'obligation physique ou sociale
Expressions des personnes	J'ai envie d'entreprendre, de mener des projets, pour moi et avec les autres. Je me passionne pour telle activité. Ce que le centre représente pour moi : J'aimerais que le centre social soit un lieu ressource, vers lequel je me tourne systématiquement pour trouver des activités, une écoute voire des réponses à mes besoins.	J'aime avoir le sentiment de créer du bonheur à la fois pour moi et pour les autres. Je cherche ma place un peu comme dans un puzzle... Ce que le centre représente pour moi : J'aimerais que le centre social soit un lieu que je désirerais défendre et au sein duquel j'aurais envie de m'investir pour y prendre des décisions.

Demander de l'aide et positionner l'habitant dans le don est efficace. Il est plus valorisant de donner que de recevoir !